

web-GFC, l'outil de gestion des courriers et des flux citoyens

L'avènement de la dématérialisation positionne la gestion des correspondances de toutes natures reçues et produites par les collectivités publiques, comme l'une des toutes premières marques d'efficacité organisationnelle. Des obligations de réponses, associées à des délais de traitement, font désormais partie des obligations de gestion qui incombent aux élus et aux gestionnaires des collectivités territoriales.

Eu égard au nombre d'acteurs concernés par ces processus, à la volumétrie et la diversité des nouvelles techniques de communication (sms, mails, messages téléphoniques et vidéos, messages dématérialisés..), l'outil adapté doit présenter les fonctionnalités garantissant le traitement adapté de ces nouveaux médias et présenter une ergonomie axée sur la clarté et la rapidité de traitement.

web-GFC est a été conçu pour répondre à ces nouveaux enjeux de gestion, en complément d'autres solutions de dématérialisation de flux métiers des collectivités et administrations (parapheurs électroniques, GED, plates- formes d'échanges sécurisés et systèmes d'archivage électronique...)

Un outil novateur de traitement des flux citoyens de toutes natures

web-GFC permet le traitement de flux citoyens de toutes natures. Les typologies de flux intègrent des méta-données et des circuits de traitement spécifiques, auxquels les rôles des acteurs sont associés.

Les réponses aux courriers et flux entrants sont élaborés sur la base de modèles prédéfinis, et permettent le choix du canal de réponse (média de réponse, coordonnées téléphoniques, adresse mail...).

Chaque type de média est ainsi adressé indépendamment, en entrée comme en sortie (courrier, sms, message vocal, vidéo...).

Les grandes fonctions de web-GFC

- Scan de tous types de documents
- Imports typés avec association aux circuits de traitements pour les flux dématérialisés
- Apposition de méta-données paramétrables intégrées aux circuits d'instruction
- Gestion des utilisateurs, services avec gestion de droits et des rôles sur chaque typologie de flux
- Gestion des délais de traitement et des délégations
- Génération d'alertes mail lors des traitements
- Connexion annuaires centralisés possible
- Gestion et administration multi-collectivités permettant la mutualisation
- Exports en fin de circuit permettant l'alimentation de GEDs
- Production de réponse-type sur la base de modèles associés à chaque type de flux
- Sélection et recherche établies sur la base de filtres à critères combinables
- Statistiques détaillées sur la base de filtres à critères combinables

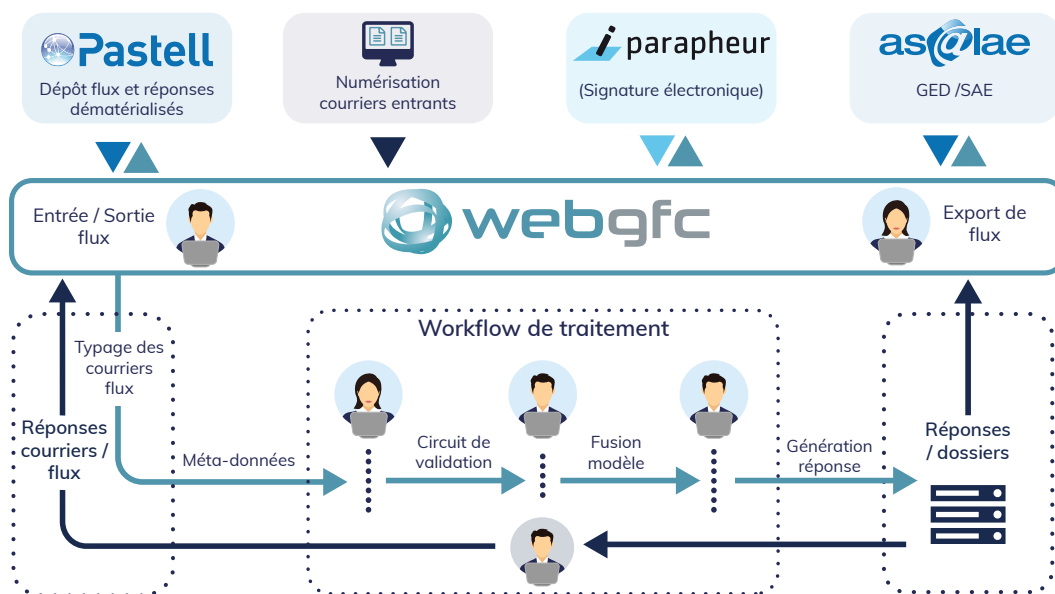
Un workflow de traitement adapté à chaque type de flux entrant

Un circuit de traitement contextualisé

Chaque menu, sous-menu, fonction, droit sur telle ou telle typologie de flux, est rendu accessible ou inaccessible au regard des droits octroyés aux services et/ou aux utilisateurs dans la sphère d'administration de **web-GFC**.

Le moteur de workflow intégré permet la constitution de circuits de traitement, adaptés à chaque type de flux, dans le respect de l'organisation souhaitée.

Outre la génération de réponses basées sur les documents/flux modèles, **web-GFC** sécurise et trace les chemins de traitement et les délais associés.



Interopérabilité avec les autres logiciels en place

web-GFC est pleinement compatible avec l'orchestrateur **Pastell**. Lorsque les deux outils sont associés, la signature électronique des flux sortants, les versement en GED, les transferts vers un SAE sont simples et pleinement compatibles avec les environnements réglementaires et normatifs qui encadrent la dématérialisation.

Une intégration avec le portail « e-collectivité » est également possible, permettant ainsi une logique de SSO, de point d'accès unique pour le gestionnaire et/ou le citoyen.

Interopérabilité
avec Pastell,
as@lae et
« e-collectivité »

Modalités de déploiement et d'exploitation de web-GFC

web-GFC intègre une sphère d'administration fonctionnelle et technique poussée, permettant de limiter les accès des gestionnaires aux seuls menus et fonctions qui leur sont attribués dans le processus de gestion d'ensemble et de définir des droits sur les typologies de flux traités.

Compte-tenu de son architecture technique, l'outil peut être exploité en mode SaaS ou en déploiement internalisé au sein des collectivités. Le logiciel est susceptible d'être mis en œuvre sur des architectures techniques variées, en liaison ou non avec des référentiels internes (annuaires, thesaurii...).

Contact : **Libriciel SCOP**
836 rue du Mas de Verchant • 34000 Montpellier
tél. 04 67 65 96 44 • fax. 04 67 65 93 92
contact@libriciel.coop - www.libriciel.coop

 **Libriciel** SCOP

webgfc